

## Experiencias en formación de usuarios en la Web en la Biblioteca General de Humanidades del CSIC

Carmela Pérez-Montes. Biblioteca General de Humanidades

La explosión de documentos—e que cada día incrementan nuestras colecciones es una realidad que hace necesaria la puesta en marcha de soluciones creativas por parte de los profesionales del mundo de la información. El e-learning, la formación en línea es una de ellas. En el entorno de la educación, de la empresa, es un mundo en desarrollo desde 1998

Profesionales de otros países, de entornos similares o distintos al nuestro, se cuestionan una solución eficaz al problema. Revistas especializadas provenientes en su mayoría del mundo anglosajón llenan páginas con este tema. En España ya hay iniciativas muy interesantes al respecto. Entornos académicos como el nuestro han comenzado a poner la imaginación al servicio de la formación de sus usuarios. Basta mirar algunas URLs para ver qué y cómo lo hacen.

Nuestros usuarios se enfrentan de manera creciente y rápida al reto que supone la aplicación en el entorno bibliográfico de las nuevas tecnologías. La información antes en papel ahora es digital. El acceso, antes local, ahora es remoto. ¿Cómo hacerse amigo de las nuevas herramientas? ¿Cómo sacar partido a las potencialidades que ofertan esos recursos-e? A estas y a otras tantas preguntas serán a las que deban dar respuesta los bibliotecarios.

Si el bibliotecario hasta ahora dialogaba con el usuario, conocía sus intereses y era el experto que posibilitaba el acceso a la información —papel , más que nunca ahora debe convertirse en la llave que facilite su acceso-e.

Los recursos-e, las posibilidades que oferta Internet, la revolución que vive el sector producción —editoriales / productor-investigador con el movimiento Open acces, está operando un cambio constante en nuestro medio profesional y en el de nuestros usuarios. El bibliotecario lejos de haber perdido protagonismo en el proceso, se ha convertido en clave del mismo. La colectividad académica, núcleo principal de los usuarios del CSIC, por otro lado está cambiando su modo de trabajar, de relacionarse con la biblioteca, de requerir ayuda. Ya no es la información *per se* el fin último, es el conocimiento de cómo llegar a ella lo que importa y es ese papel el que está demandando hoy a sus bibliotecas.

### *Nuestra preocupación / nuestras soluciones*

La BGH del CSIC, no es ajena a estos cambios y lleva años preocupada por el problema y unos meses imaginando, probando y experimentando distintas soluciones con más o menos éxito.

Nuestra web cada día más se está convirtiendo en el medio que nos acerca al usuario. El esfuerzo por crear una herramienta de información, de orientación es claro. El desarrollo del apartado *Servicios y biblioteca* —un ejemplo [/BGH/infgral13.htm](http://BGH/infgral13.htm) - así lo demuestra. Sin embargo no es suficiente

La coincidencia en el mes de febrero de este año de la adquisición de nuevos productos para nuestro ámbito: MUSE, WOK, EEBO y la difusión del servicio PAPI poco implantado entre los usuarios de humanidades, requirió un esfuerzo en formación / información de la biblioteca, que desarrolló en las siguientes actuaciones:

1º Envío de información por correo electrónico a las listas de investigadores el 30-01-04. Utilizamos las listas elaboradas en la Intranet de nuestro centro. A tal efecto se elaboró una información simple y clara de las posibilidades de cada producto y del servicio PAPI

2º Se organizó la presentación de los productos y servicios los días 11/13 de febrero . Se realizaron tres sesiones en diferentes días para posibilitar la asistencia del mayor número de usuarios. Estas presentaciones se hicieron en Power point y estuvieron acompañadas de ejemplos prácticos. Asistieron un número aproximado de 30 personas.

3º Se cargaron en el servidor las presentaciones y se informó de ello a todos los usuarios via e-mail., para posibilitar el acceso remoto a la información. Según las estadísticas de nuestra web – sólo presenta datos sobre los 50 sitios más visitados- esas páginas contaron en ese mes con 471 entradas.

La conclusión que los datos nos aportaban eran claras. La Web, el medio electrónico, se perfilaba como el de mayor aceptación. La opción "*formación en línea*", pese en este caso era más bien "*información en línea*", debía ser la opción por la que teníamos que apostar.

Antes de esta experiencia, ya se había detectado que había un problema con la formación de usuarios. Diversos estudios de usuarios realizados en nuestros servicios – en el año 2001 alumnos de la universidad de Alcalá- nos alertaban de la necesidad de formación. En el 2004 otro estudio, realizado por alumnos de la universidad CarlosIII , aporta datos más alarmantes: “el 50% de los encuestados utilizan poco o nada las bases de datos, lo que sugiere una necesidad de formación de usuarios en este campo”.

#### *En qué estamos inmersos*

Ante la evidente necesidad de incrementar nuestras actuaciones en materia de formación de usuarios y con la clara idea de desarrollar herramientas de formación en línea, decidimos, Luisa Doménech, del Instituto de Microelectrónica de Madrid, y yo aunar esfuerzos en esa dirección. Desde febrero una tarde a la semana estamos trabajando en el desarrollo de la formación en línea de nuestro Opac. Sabemos que no es el único producto. Otros deberán ser desarrollados para cada uno de los productos-e que ofertamos en línea, para los servicios, la organización de los fondos, ... pero eso será tema de desarrollo en otro momento.

#### **Bibliografía sobre Formación de usuarios en línea, en el entorno educativo y empresarial**